



# Gewaltprävention

Schutzkonzept der Lebenshilfe Münster

# Inhaltsverzeichnis

<b>1 Vorwort und Zielsetzung</b>	Seite 2
<b>2 Begriffsbestimmungen</b>	Seite 4
2.1 Grenzüberschreitungen und Grenzverletzungen	Seite 4
2.2 Übergriffe	Seite 4
2.3 Herausforderndes Verhalten und Aggression	Seite 5
2.4 Gewalt	Seite 6
<b>3 Risikoanalyse</b>	Seite 8
3.1 Allgemeine Risiken	Seite 8
3.2 Besondere Risiken	Seite 9
<b>4 Verhaltenskodex</b>	Seite 10
4.1 Sprache und Wortwahl	Seite 10
4.2 Nähe und Distanz	Seite 10
4.3 Körperkontakte	Seite 11
4.4 Achtung der Intimsphäre	Seite 11
4.5 Umgang mit Geschenken	Seite 12
4.6 Nutzung von Medien und sozialen Netzwerken	Seite 13
<b>5 Konkrete Maßnahmen, die sich aus der Gewaltprävention ableiten</b>	Seite 13
5.1 Personalauswahl	Seite 13
5.2 Präventionsangebote	Seite 14
5.3 Fortbildung	Seite 14
5.4 Notfallpläne	Seite 15
<b>6 Vorgehen zur Intervention bei Übergriff und Gewalt</b>	Seite 15
<b>7 Literatur und Quellen</b>	Seite 16
<b>8 Anhang</b>	Seite 17

## 1 Vorwort und Zielsetzung

Die Lebenshilfe Münster ist Selbsthilfe- und Elternvereinigung sowie mit ca. 700 Mitarbeiter\*innen ein moderner und innovativer Anbieter von Dienstleistungen für Menschen mit Behinderung und ihre Familien. Von Wohnhilfen über Familien- und Schulbegleitung bis hin zur Organisation von Freizeitangeboten schaffen wir an unseren verschiedenen Standorten differenzierte und bedarfsorientierte Formen der Unterstützung. Getragen werden wir von der Überzeugung, dass Verschiedenheit eine Bereicherung ist. Unser Umgang mit den Nutzer\*innen soll gekennzeichnet sein von den Werten und Einstellungen, für die wir uns einsetzen. In unserem Leitbild und in der täglichen Arbeit verpflichten wir uns, die Individualität, Einmaligkeit, Würde und Persönlichkeit jedes Menschen zu achten und zu schützen. Dazu gehört ein sorgsamer und transparenter Umgang miteinander – und natürlich die Ablehnung jedweder Form von Gewalt. Physische wie psychische Gewalt, (sexueller) Missbrauch, Willkür und Diskriminierung haben bei der Lebenshilfe Münster keinen Platz!

Durch die offene Auseinandersetzung mit dem Thema Gewaltprävention sollen die Nutzer\*innen unserer Angebote, deren Familien sowie unsere Mitarbeitenden geschützt und ihnen Handlungssicherheit für das tägliche Zusammenleben und -arbeiten gegeben werden. In unreflektierten Beziehungen zwischen Menschen mit Behinderung und Mitarbeiter\*innen können sich Abhängigkeiten und Machtgefälle entwickeln, die Gewalt begünstigen können. Mit der Umsetzung dieses Konzeptes sollen die Mitarbeitenden in ihrer Verantwortung gegenüber den Nutzer\*innen unterstützt und zugleich für das Machtgefälle in ihrer Arbeit und den Umgang mit möglicher Überforderung sensibilisiert werden. Nur durch die offene Auseinandersetzung mit den Themen Überforderung, Gewalt und Aggression kann eine Tabuisierung vermieden werden. Gewalt und Aggression können sich in den verschiedensten Facetten im täglichen Miteinander zeigen. Sie können sich durch Mitarbeitende gegenüber Nutzer\*innen, durch Nutzer\*innen gegenüber Mitarbeitenden, oder auch unter Nutzer\*innen bzw. unter Mitarbeitenden ereignen. Auch strukturelle Vorgaben können Gewalt begünstigen.

Mit diesem Konzept möchte die Lebenshilfe Münster alle Bemühungen um die Prävention von jeglicher Gewalt innerhalb unserer Organisation erfassen und bündeln. Es ist der ganzheitliche Ansatz, verschiedene präventive Maßnahmen in Beziehung zueinander zu bringen. Die Basis aller Maßnahmen ist eine Grundhaltung von Wertschätzung und Respekt mit dem Ziel und unter dem Dach einer Kultur der Achtsamkeit. Gleichzeitig ist dieses Konzept ein konkreter praxisorientierter Leitfaden für alle Mitarbeitenden. Festangestellte Mitarbeitende, aber auch Personen, die nur vorübergehend bei uns tätig sind, müssen sich daran orientieren, finden hier Sicherheit für ihr Handeln und können auch daran gemessen werden. Das Konzept bietet zudem konkrete Notfallpläne, Checklisten und Protollvorlagen bei Verdachtssituationen oder zum Umgang mit stattgefundenener Gewalt. Dieses Präventionskonzept basiert auf den Anforderungen

- der UN-Behindertenrechtskonvention,
- des Bundesteilhabegesetzes § 37a Abs.1 SGB IX,
- des Landesrahmenvertrages nach § 131 SGB IX sowie
- des Wohn- und Teilhabegesetzes NRW.

## 2 Begriffsbestimmungen

Die Inhalte und die daraus resultierenden Maßnahmen der Gewaltprävention können nur dann angenommen und umgesetzt werden, wenn unter den Beteiligten ein gemeinsames Verständnis der verwendeten Begrifflichkeiten besteht. Diese werden im Folgenden kurz erläutert.

### 2.1 Grenzüberschreitungen und Grenzverletzungen

In der Begleitung von Menschen mit einem Unterstützungsbedarf kann es in zahlreichen Situationen zu Grenzüberschreitungen kommen, z.B. im Rahmen der Begleitung von pflegerischen Handlungen. Die Grenze zwischen professioneller Nähe und grenzverletzendem Verhalten kann in der pädagogischen Praxis fließend und die Einschätzung manchmal schwierig sein. Die Lebenshilfe versteht unter Grenzverletzungen unbeabsichtigte oder einmalige unangemessene Verhaltensweisen, sofern sie keinen Straftatbestand darstellen. Hierzu zählen z.B. die Missachtung von Schamgrenzen und der Intimsphäre sowie unangemessene verbale Äußerungen wie anzügliche und abwertende Bemerkungen oder Anschreien.

Es ist möglich, Grenzverletzungen zu korrigieren bzw. zu verändern. Dazu ist es erforderlich, dass die übergriffige Person die Grenzverletzung erkennt (oder hingewiesen wird), sie als solche anerkennt und alles daran setzt, grenzverletzendes Verhalten in Zukunft zu unterlassen.



### 2.2 Übergriffe

Übergriffe von Mitarbeitenden auf Nutzer\*innen sind im Gegensatz zu Grenzverletzungen beabsichtigt, aber nicht grundsätzlich im Detail geplant. Sie können disziplinarische, arbeitsrechtliche oder strafrechtliche Konsequenzen haben. Die übergriffige Person setzt sich über gesellschaftliche Normen, institutionelle Regelungen, den Widerstand der Betroffenen und/oder fachliche Standards hinweg.

Sie übernimmt nicht die Verantwortung für das eigene Verhalten bzw. bestreitet die Wahrnehmung der Betroffenen.

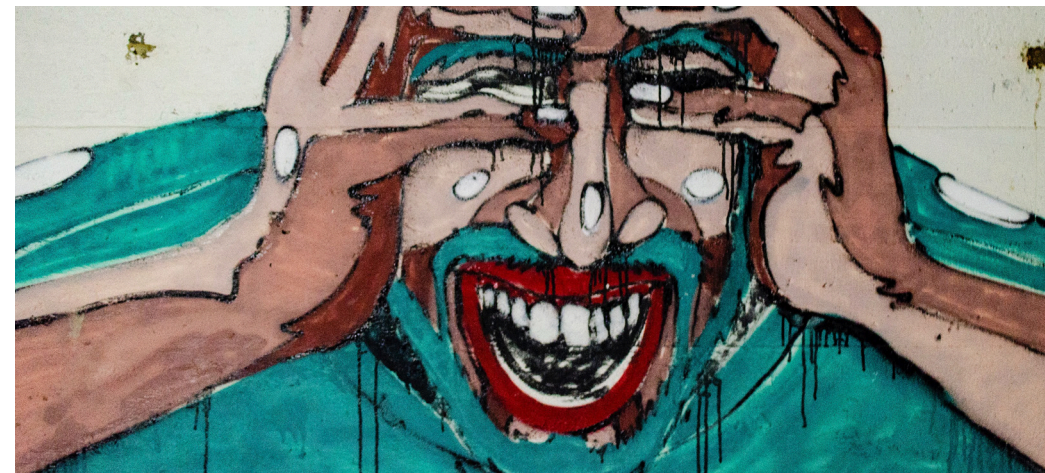
Beispiele von Übergriffen ohne Körperkontakt sind z.B. anzügliche, aufdringliche oder strafende Blicke, abwertendes, beleidigendes und sexualisiertes Verhalten, „Stalking“, Voyeurismus und Exhibitionismus.

Beispiele von Übergriffen mit Körperkontakt sind z.B. Schlagen, Kratzen, Beißen, Treten, Schubsen, erzwungene Küsse, vermeintlich zufällige Berührungen beispielsweise an Brust, Hintern, Geschlechtsteilen sowie sexuell übergriffige oder grob durchgeführte Pflege.

### 2.3 Herausforderndes Verhalten und Aggression

Herausforderndes Verhalten sind Verhaltensweisen ohne aggressive, schädigende Absicht, die im jeweiligen sozialen, pflegerischen oder therapeutischen Kontext stark von gewünschten oder akzeptablen Verhaltensweisen abweichen und Probleme oder Belastungen verursachen. Diese Verhaltensweisen haben ihre Wurzel häufig in physischen oder psychischen Grundbedürfnissen der Nutzer\*innen, welche nicht adäquat kommuniziert oder erfüllt werden können.

In Abgrenzung dazu ist der Begriff Aggression eher negativ besetzt. Aggression ist ein Verhalten, dessen Ziel eine Beschädigung oder Verletzung ist. Eine Aggression liegt also dann vor, wenn die Absicht der Schädigung bei einem Täter vorhanden ist.



## 2.4 Gewalt

Die Ursachen von grenzüberschreitendem Verhalten, Übergriffen oder sogar strafrechtlich relevanter Gewalt sind vielschichtig und reichen von Unachtsamkeit über Überforderung und Hilflosigkeit bis hin zum Vorsatz. Grenzen können aufgrund von unreflektiertem Alltagshandeln oder falschem fachlichen Selbstverständnis überschritten werden oder auch, weil subtile Formen der Gewalt nicht als solche wahrgenommen werden. Auf Seiten der Nutzer\*innen können sich Hilflosigkeit und Überforderung in Form von gewalttätigem Verhalten ausdrücken.

Weitere Hintergründe von Gewalt können psychische Erkrankungen oder auch erlernte Verhaltensmuster und ungünstige Sozialisationsbedingungen sein, z.B. langjährige Erfahrungen in Erziehungs- oder psychiatrischen Einrichtungen oder eigene Gewalt- und Missbrauchserfahrungen. Ohnmachtserfahrungen, Kommunikationseinschränkungen und negative körperliche Reize (Juckreiz, Schmerzen) können ebenso eine angespannte Grundstimmung begünstigen, die in Gewalt umschlagen kann. Gewalt kann sich in verschiedenen Formen zeigen:

### Körperliche Gewalt

Körperliche Gewalt äußert sich beispielsweise durch Manipulation, durch Schieben und Ziehen, Festhalten, Schlagen, Werfen von Gegenständen, Einsperren und Fixieren. Festhalten und andere defensive Maßnahmen bei Eigen- und Fremdgefährdung stellen zwar körperliche Gewalt dar, sind aber notwendig und erlaubt, wenn sie aus begründeter Schutzabsicht für die Beteiligten erfolgen. Man spricht hier von beschützender Gewalt im Gegensatz zur bestrafenden Gewalt. Allerdings muss sehr genau beobachtet und reflektiert werden, wie weit die Gewaltanwendung gehen kann und welche Maßnahmen erlaubt und abgestimmt sind.

### Strukturelle Gewalt

Strukturelle Gewalt äußert sich in durch Werte, Normen und Machtverhältnisse bedingten Strukturen, die Menschen extrem und willkürlich darin einschränken, sich entsprechend ihren Bedürfnissen zu entfalten. Dies kann sich z. B. in festgefahrenen Plänen und Regeln (Gruppenregeln, Essenspläne, etc.), in willkürlich eingeschränkten

Wahlmöglichkeiten (bzgl. Wohnform, Arbeitsplatz etc.), in bewusst mangelnder Transparenz und Entzug von Mitwirkungsmöglichkeiten für die Beteiligten oder in missbräuchlichem Umgang mit medizinischen Verordnungen und Diagnosen zeigen.

### Sexualisierte Gewalt

Sexualisierte Gewalt findet sich in Handlungen, die entweder gegen den Willen des/ der Betroffenen vorgenommen werden oder der die Betroffenen aufgrund körperlicher, psychischer, kognitiver oder sprachlicher Unterlegenheit nicht wissentlich zustimmen können. Oft werden sexuelle Übergriffe von langer Hand geplant und vorbereitet. Diese können über Jahre andauern. Die Opfer sind dem Täter meistens vertraut. Häufig werden die Grenzen unmerklich vom Täter verschoben und der Handlungsspielraum ausgetestet. Ebenso wird dabei auch das jeweilige soziale Umfeld manipuliert. Generell ist zu beachten, dass die Bewertung eines Verhaltens als grenzverletzend und sexuell übergriffig von den situativen Gegebenheiten im Einzelfall abhängt, vor allem aber dem subjektiven Empfinden des/ der Betroffenen unterliegt. Bei Missbrauch ist das Opfer grundsätzlich vor einem sexuellen Kontakt mit dem Täter bzw. der Täterin zu schützen. Dabei ist es unerheblich, ob das Opfer den sexuellen Kontakt wünscht oder nicht. Wer rechtlich für den Schutz einer anderen Person verantwortlich ist, z.B. als Betreuungsperson in einem Wohnhaus, kann sich strafbar machen, wenn er oder sie die anvertraute Person nicht vor sexuellen Übergriffen schützt.

### Verbale Gewalt

Verbale Gewalt äußert sich u.a. in verbalen Übergriffen wie Beleidigungen oder Beschimpfungen. Auch das bewusste Vorenthalten von Informationen oder eine unangemessene, achtlose Dokumentation und Kommunikation können je nach Kontext als verbale Gewalt gewertet werden.

### Gewalt in der Pflege

Pflegerische Gewalt äußert sich z.B. in Achtlosigkeit hinsichtlich geschlechtsspezifischer Pflege, in mangelndem Gewähren von Intimsphäre und in unangemessenen Berührungen. Der pflegerische Bereich ist besonders sensibel hinsichtlich der Wahrnehmung von Gewalt. So ist z.B. die Definition von „Unangemessenheit“ bei Berüh-

rungen sehr individuell. Hier ist es besonders wichtig, die große Abhängigkeit der zu Pflegenden zu berücksichtigen. Eine geschlechtspezifische Pflege ist anzustreben, rein organisatorisch aber nicht immer möglich.

### Pädagogische Maßnahmen

Auch pädagogische Maßnahmen können Gewalt beinhalten. Dies kann dann der Fall sein, wenn Konsequenzen wie Ausschluss aus der Gruppe oder von Aktivitäten willkürlich, ohne zwingenden Grund und für den Nutzer intransparent eingesetzt werden. Gewaltanwendung kann auch dann vorliegen, wenn der Umgang mit Nähe und Distanz unüberlegt gestaltet wird, eigene Werte unreflektiert übertragen oder abwertende Haltungen geäußert werden. Auch hier muss im Einzelfall sehr genau analysiert werden, wie pädagogische Maßnahmen gestaltet werden sollen. In der Praxis zeigt sich, dass es nicht immer gelingen kann, alle Formen von Gewalt grundsätzlich auszuschließen.

Die offene Auseinandersetzung mit dem Thema Gewalt kann helfen, dass diese nicht missbräuchlich ausgeübt wird und im Falle eines Auftretens offen thematisiert und reflektiert wird.

## 3 Risikoanalyse

Mit der Risikoanalyse setzt sich die Lebenshilfe Münster mit den eigenen Strukturen auseinander. Hierzu wird in wiederkehrenden Bestandsaufnahmen überprüft, ob in den Organisationsstrukturen oder der alltäglichen Arbeit Risiken oder Schwachstellen bestehen, die die Ausübung von Gewalt ermöglichen oder begünstigen. Die hierdurch gewonnenen Erkenntnisse fließen in die strukturelle bzw. konzeptionelle Weiterentwicklung im Sinne des Schutzes vor Gewalt ein.

### 3.1. Allgemeine Risiken

In institutionellen Strukturen entstehen besondere Abhängigkeitsverhältnisse, die das Risiko physischer und psychischer Gewalt, sexueller Grenzüberschreitung, Willkür und Diskriminierung begünstigen. Je intensiver die Betreuung ist (Rund-um-die-Uhr-Betreuungen, Intensivgruppen), desto größer ist meist das Abhängigkeitsverhältnis. Bei Menschen, die auf körperliche Pfl-

ge angewiesen sind, steigt die Abhängigkeit von den Betreuenden. Aufgrund des häufig erhöhten Unterstützungsbedarfs entstehen besondere Vertrauensverhältnisse, die einer sorgsamem Betrachtung bedürfen, um einer Ausnutzung vorzubeugen.

Wir sind uns bewusst, dass es in der Arbeit mit Menschen mit geistiger Behinderung immer ein Machtgefälle zwischen den betreuenden Mitarbeitenden und den zu betreuenden Nutzer\*innen gibt, denn diese sind für die Zeit der Betreuung zu einem Großteil sowohl physisch wie auch psychisch auf die Mitarbeitenden angewiesen. Generell geht es bei der Gewaltprävention nicht um Misstrauen, sondern um Vorbeugung.

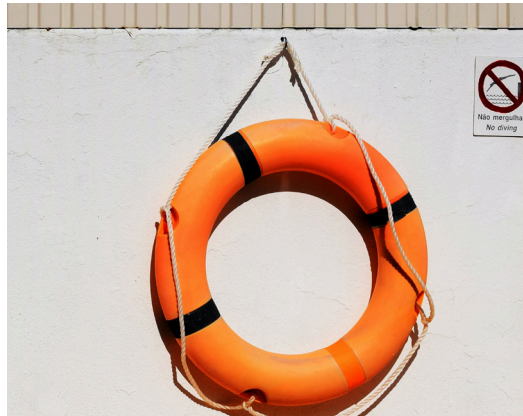
### 3.2 Besondere Risiken

In jedem Fachdienst und Bereich der Lebenshilfe Münster gibt es besondere Risiken. In den Wohnhäusern sind z.B. die Zimmer der Nutzer\*innen deren Privat- und Intimbereich. Da sowohl tagsüber als auch nachts stets Mitarbeitende vor Ort sind, ist die Wahrung der Privatsphäre eine wichtige Aufgabe der Mitarbeitenden. Hier entstehen besondere Spannungsfelder und Risikofaktoren, ebenso durch die gemischte Altersstruktur mit unterschiedlichen kognitiven Entwicklungsniveaus.

Bauliche Gegebenheiten sollen für Ruhe und Privatsphäre der Nutzer\*innen sorgen, können auf der anderen Seite jedoch auch den Gesamtüberblick über die Gruppe erschweren.

Externe Personen wie Freund\*innen/ Bekannte / Angehörige/ Kolleg\*innen der Nutzer\*innen, ehrenamtlich Tätige, Handwerkskräfte, Pflegedienstmitarbeitende und Therapeut\*innen, die sich frei und unbeaufsichtigt im Haus bewegen, stellen ein weiteres Risiko dar. In vielen Bereichen der Lebenshilfe finden Einzelfahrten oder -ausflüge der Nutzer\*innen zu Freizeitaktivitäten oder Arztbesuchen /Therapien statt, die von einem/ einer Mitarbeitenden begleitet werden. Diese Fahrten entziehen sich ebenso einer

sozialen Kontrolle von außen wie sämtliche Einzelkontakte zu Nutzer\*innen in deren Wohnungen oder Gespräche unter vier Augen, sowohl face-to-face als auch telefonisch.



## 4 Verhaltenskodex

Mit Hilfe des Verhaltenskodex' soll für alle Nutzer\*innen und Mitarbeitenden ein verbindlicher Orientierungsrahmen geschaffen und eine verlässliche Handlungssicherheit gewährleistet werden.

Darüber hinaus soll die Positionierung gegenüber Grenzverletzungen und Gewalt erleichtert werden. Die nachfolgenden Verhaltensregeln sind grundsätzlich einzuhalten. Wenn aus nachvollziehbaren Gründen von einer Regel abgewichen wird, ist dies immer gegenüber der Leitung transparent zu machen. Im Folgenden werden verschiedene Aspekte, die für den Verhaltenskodex relevant sind, detaillierter erläutert:

### 4.1 Sprache und Wortwahl

Durch Sprache und Wortwahl können Menschen zutiefst verletzt und gedemütigt werden. Im Reden und Auftreten sind daher alle gefordert, die Grenzen anderer zu berücksichtigen und achtsam miteinander umzugehen. Für uns ist eine reflektierte Kommunikationskultur von großer Bedeutung, um auch bei grenzverletzendem Verhalten den Vorgang benennen und sich konstruktiv damit auseinandersetzen zu können. Wir verwenden keine abfällige, verletzende oder sexualisierte Sprache. Auch abfällige Bemerkungen oder Bloßstellungen der Nutzer\*innen untereinander werden nicht geduldet.

### 4.2 Nähe und Distanz

Manche Nutzer\*innen sind nicht immer in der Lage, Nähe und Distanz aus sich heraus angemessen zu gestalten. Sie erfüllen ihre Bedürfnisse manchmal unmittelbar und emotional. Dann benötigen sie Hilfestellung und Unterstützung bei der Gestaltung von Kontakten. Es ist notwendig, sie für eigene und fremde Grenzen sowie für deren Einhaltung zu sensibilisieren. Die Verantwortung für die Gestaltung von Nähe und Distanz liegt dabei immer bei den Mitarbeitenden und ausdrücklich nicht bei den Nutzer\*innen.

Gleichzeitig unterstützen wir die Nutzer\*innen, eigene und fremde Grenzen wahrzunehmen und zu achten. Herausgehobene und freundschaftliche Beziehungen sowie private Verabredungen im Einzelkontakt zwischen Mitarbeitenden und Nutzer\*innen sind zu unterlassen. Mitarbeitende nehmen innerhalb der Dienstzeit keine einzelnen Nutzer\*innen mit nach Hause.



### 4.3 Körperkontakte

Körperkontakte und Berührungen können Ausdruck eines vertrauten Miteinanders sein. Sie müssen jedoch immer der Situation und dem kognitiven Entwicklungsstand angemessen sein und auf Gegenseitigkeit beruhen. Dabei muss das Recht, körperliche Berührungen abzulehnen unbedingt berücksichtigt werden. In jedem Fall sind die Mitarbeitenden für die Wahrung der Grenzen verantwortlich. Dies gilt auch dann, wenn die Impulse nach zu viel Nähe von den Nutzer\*innen ausgehen. Körperkontakt ist immer sensibel zu gestalten und muss fachlich begründet sein.

Sowohl die Nutzer\*innen als auch die Mitarbeitenden haben das Recht, Körperkontakte selbstverständlich anzunehmen oder abzulehnen. Die Mitarbeitenden sensibilisieren die Nutzer\*innen für eigene und fremde Grenzen und stärken sie darin, diese wahrzunehmen und einzuhalten. Erscheint ein Verhalten unangemessen, geben Nutzer\*innen und Mitarbeitende eine wertschätzende Rückmeldung. Unerwünschte körperliche Annäherung und Berührungen, insbesondere in Verbindung mit dem Versprechen einer Belohnung oder Androhung von Strafe, sind untersagt.

### 4.4 Achtung der Intimsphäre

Der Schutz der Intimsphäre sowohl im körperlichen als auch im emotionalen Bereich, ist wesentlich für einen sensiblen Umgang miteinander und für die Wahrung persönlicher Grenzen. Wir achten das Recht auf individuelle Bedürfnisse in der Pflegebegleitung. Badezimmer werden nicht gleichzeitig von mehreren Nutzer\*innen benutzt. Pflegerische Tätigkeiten werden grundsätzlich bei geschlos-

sener Tür ausgeführt. Räumlichkeiten, in denen sich Mitarbeitende mit einem Nutzer bzw. einer Nutzerin aufhalten, müssen dabei jedoch jederzeit von außen zugänglich sein und werden nicht von innen abgeschlossen.

Mit persönlichen Informationen wird sorgsam und respektvoll umgegangen. Nutzer\*innen haben die Möglichkeit, die über sie verfassten Dokumentationen einzusehen.



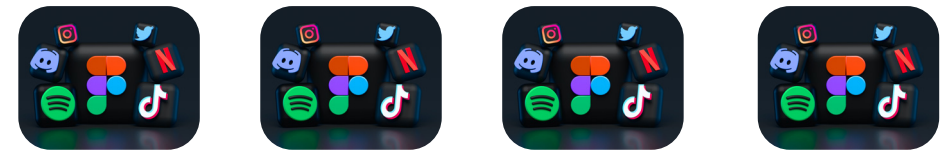
#### 4.5 Umgang mit Geschenken

Geschenke und Zuwendungen können ein Ausdruck von Wertschätzung sein. Die Annahme von Geschenken kann jedoch bedenklich sein, wenn diese unangemessen wertvoll erscheinen oder heimlich erfolgen. Lassen Mitarbeitende ausgewählten Nutzer\*innen exklusive Geschenke zukommen, kann dies sogar emotionale Abhängigkeit fördern. Generell sollte daher mit allen Zuwendungen offen und transparent umgegangen werden.

Um dies zu gewährleisten, ist die Annahme von Geschenken und finanziellen Zuwendungen in der Lebenshilfe klar geregelt. Mitarbeitende und Nutzer\*innen dürfen Geschenke nur dann annehmen, wenn es sich um geringwertige Aufmerksamkeiten handelt.

Als Orientierung gilt hierzu, dass bei dieser Regelung vor allem an solche Aufmerksamkeiten gedacht wurde, deren Zurückweisung für den Nutzer bzw. die Nutzerin oder den /die Angehörige/n eine Kränkung bedeuten würde. Sachspenden wie z.B. Schokolade oder Kaffee für ein Team können in diesem Sinne angenommen werden, sollten jedoch nicht die Regel werden. Finanzielle Zuwendungen und Geschenke an einzelne Nutzer\*innen, die in keinem konkreten Zusammenhang mit der Aufgabe der Mitarbeitenden stehen, sind nicht erlaubt. Private Geldgeschäfte zwischen Nutzer\*innen und Mitarbeitenden sind untersagt.

Die aktuelle Regelung zur Annahme von Spenden bzw. geringwertigen Zuwendungen ist im Handbuch der Lebenshilfe Münster beschrieben.



#### 4.6 Nutzung von Medien und sozialen Netzwerken

Die Nutzer\*innen werden für die Risiken der sozialen Netzwerke und digitalen Medien sensibilisiert und zu einem adäquaten Umgang angeleitet.

Wir untersagen die Verbreitung gewalttätiger, pornografischer oder diskriminierender Inhalte. Private Telefonnummern oder Email-Adressen werden nicht an die Nutzer\*innen herausgegeben.

Die Kommunikation zwischen Nutzer\*innen und Mitarbeitenden über soziale Netzwerke oder vergleichbare Dienste ist nur zu Dienstzwecken und mit dem Diensthandy erlaubt. Freundschaftsanfragen über digitale soziale Netzwerke sind abzulehnen. Dies ist den Nutzer\*innen transparent und wertschätzend zu vermitteln. Diese Vorgehensweise gilt analog für andere Dienste (z.B. TikTok/Instagram/Snapchat etc.), bei denen ein „Following“ eingerichtet werden kann.

### 5 Konkrete Maßnahmen, die sich aus der Gewaltprävention ableiten

Die Lebenshilfe Münster hat die folgenden konkreten Maßnahmen definiert, um den Mitarbeiter\*innen im Kontext der Gewaltprävention eine möglichst hohe Sicherheit und verlässliche Regeln in der Arbeit mit Nutzer\*innen zu vermitteln:

#### 5.1 Personalauswahl

Bereits im Bewerbungs- und Einstellungsprozess soll verhindert werden, dass pädosexuell motivierte oder anderweitig gewaltbereite Personen bei der Lebenshilfe Münster tätig werden können:

- Lebensläufe und Zeugnisse analysieren;
- im Vorstellungsgespräch die Bereiche Gewalt und Machtmissbrauch gegenüber anderen Menschen thematisieren;
- bei Vertragsabschluss den Verhaltenskodex unterzeichnen lassen;

- alle haupt- oder nebenamtlich Mitarbeitenden sowie alle ehrenamtlich Beschäftigten müssen bei Einstellung und in einem Wiedervorlageturnus von 5 Jahren ein erweitertes polizeiliches Führungszeugnis vorlegen.

## 5.2 Präventionsangebote

- die Nutzer\*innen werden regelmäßig über Möglichkeiten der Mitbestimmung und des Beschwerdemanagements informiert;
- Beschwerden von Angehörigen, Nutzer\*innen oder Mitarbeitenden sind auch anonymisiert möglich;
- Respekt und Rücksichtnahme im Alltag fördern;
- eine langfristige positive Fehlerkultur etablieren;
- die Nutzer\*innen über ihre Rechte aufklären (siehe auch Anhang „Verhaltensampel“) und sexualpädagogische Konzepte initiieren;
- Selbstvertretungsgruppen der Nutzer\*innen unterstützen, fördern und stärken;
- die ausgebildeten Deeskalationstrainer\*innen beraten und unterstützen als Vertrauenspersonen sowohl die Mitarbeitenden als auch die Leitungskräfte und Nutzer\*innen rund um das Thema Gewalt (-prävention).

## 5.3 Fortbildung

- im Rahmen der regelmäßig stattfindenden Teamsitzungen und Supervisionen wird der Bereich „Gewaltschutz“ im eigenen Arbeitsbereich thematisiert;
- Haus-/ Teamleitungen und Koordinator\*innen werden regelmäßig hinsichtlich der Aufklärung von Nutzer\*innen und Angehörigen separat geschult;
- alle Mitarbeitenden mit direktem Nutzer\*innenkontakt (außer Schulbegleiter\*innen) werden in Gewaltprävention, Deeskalation, Machtmissbrauch und Nähe-und-Distanz-Regulation geschult;
- danach nehmen alle Mitarbeitenden mit direktem Nutzer\*innenkontakt alle zwei Jahre an einer Auffrischungsschulung mit unterschiedlichen Schwerpunktthemen aus dem Themenbereich Gewaltprävention teil.

## 5.4 Notfallpläne

Wenn ein Verdacht auf einen sexuellen Missbrauch, Übergriff und Gewalt besteht, ist nach den nachfolgend beschriebenen Anweisungen vorzugehen.



## 6 Vorgehen zur Intervention bei Übergriff und Gewalt

Wir nehmen jedes Gewaltgeschehen und jeden Verdacht auf ein Gewaltgeschehen, von dem wir Kenntnis erhalten, ernst. In diesem Fall werden standardisierte Abläufe eingeleitet. Bei der Suche nach gemeinsamen Lösungen ist der Schutz aller – also der Nutzer\*innen und der Mitarbeitenden – zu berücksichtigen. Zur Beratung des Prozesses kann die Lebenshilfe je nach Situation speziell ausgebildete Schutzfachkräfte einsetzen.

Bei Gewalt gegen Kinder und Jugendliche wird zusätzlich der Maßnahmenkatalog des §8a SGB VIII berücksichtigt. Dieser ist mit dem Amt für Kinder, Jugend und Familie der Stadt Münster abgestimmt. Bei einer Vermutung oder einem Verdacht auf einen Übergriff oder Gewalt gilt grundsätzlich:

- Ruhe bewahren!
- keine Alleingänge!
- präzise Dokumentation!

Die folgenden Verfahrensabläufe zum Umgang mit Gewalt stehen zur Verfügung:

- Übergriff durch Mitarbeitende
- Übergriff durch Außenstehende
- Übergriff durch Menschen mit Behinderungen

Zu beachten ist, dass die Beschreibungen in jedem Fall ohne Interpretation erfolgen sollten, d.h. es wird notiert, wer wann was wie gesagt und/oder getan bzw. beobachtet hat. Persönliche Erklärungsansätze gehören nicht in die offizielle Dokumentation. Hierfür kann der Selbstreflexionsbogen (Fragen und Arbeitshilfe zu Selbstreflexion) zur eigenen Wahrnehmung genutzt werden, der dem persönlichen

Gebrauch und der eigenen Vergewisserung und Absicherung dient. Diese Formulare werden nicht in der Dokumentation der Nutzer\*innen aufbewahrt und sind vor der Einsichtnahme durch Dritte geschützt.

Die weitere Dokumentation des Vorgangs erfolgt im Verlauf des Verfahrens über das Blatt: „Checkliste und Protokoll Krisenintervention“. Kommt es zu einem Übergriff, wird unmittelbar die Teamleitung/ die Koordinationskraft bzw. bei Abwesenheit beider die Geschäftsführung informiert, die mit den anwesenden Fachkräften über den Vorfall berät, weitere Schritte überlegt und zeitnah umsetzt. Hierzu zählt auch die Benachrichtigung der Angehörigen. Die Mitarbeitenden haben jederzeit die Möglichkeit, sich an ihre Leitung zu wenden. Bei anhaltendem Verdacht kann Anzeige bei der Polizei erstattet werden, um den Sachverhalt durch neutrale Personen klären zu lassen.

Immer wenn sich ein Verdacht gegen eine Person nicht erhärtet, finden zeitnah Gespräche mit allen Beteiligten statt, um die zu Unrecht in Verdacht geratene Person zu rehabilitieren!

## 7 Literatur und Quellen

**Anna Katharinenstift Karthaus:** „Präventionskonzept im Anna-Katharinenstift Karthaus-verbindlich und achtsam“.

unter: [https://www.werkstaetten-karthaus.de/files/WK-Bilder/Ueber%20uns/Praeventionskonzept\\_des\\_AKSt.pdf](https://www.werkstaetten-karthaus.de/files/WK-Bilder/Ueber%20uns/Praeventionskonzept_des_AKSt.pdf). (abgerufen am 16.10.2020).

**Der Paritätische Gesamtverband:** „Arbeitshilfe Kinder- und Jugendschutz in Einrichtungen“.

unter: [https://www.der-paritaetische.de/fileadmin/user\\_upload/Publikationen/doc/kinder-und-jugendschutz-in-einrichtungen-2016\\_web.pdf](https://www.der-paritaetische.de/fileadmin/user_upload/Publikationen/doc/kinder-und-jugendschutz-in-einrichtungen-2016_web.pdf). (abgerufen am 26.02.2018).

**Deutsche Gesetzliche Unfallversicherung e. V. (DGUV):** „Prävention von Gewalt und Aggression gegen Beschäftigte im Gesundheitsdienst und in der Wohlfahrtspflege“. Eine Handlungshilfe für Arbeitgeber und Arbeitgeberinnen. DGUV Information 207-025.

**Enders, U., Kossatz, Y.:** „Grenzverletzung, sexueller Übergriff oder sexueller Missbrauch?“. In: Enders, U. (Hrsg.). Grenzen achten. Schutz vor sexuellem Missbrauch in Institutionen. Ein Handbuch für die Praxis; S.30-51. Köln 2012.

**Heinrich, Johannes:** „Bestandsaufnahme: Aggression – Was ist das Problem?“. In: Heinrich, J. (Hrsg.). Akute Krise Aggression. Aspekte sicheren Handelns bei Menschen mit geistiger Behinderung. Marburg: Lebenshilfe, S.13-41. 2012.

**Kompetenzzentrum Kinderschutz:** „Kinderkram (!) Schutzkonzepte in Institutionen“. unter: [https://kinderschutzbund-muenster.de/wp-content/uploads/2016/07/Pr%C3%A4sentation-M%C3%BCller\\_Schutzkonzepte.pdf](https://kinderschutzbund-muenster.de/wp-content/uploads/2016/07/Pr%C3%A4sentation-M%C3%BCller_Schutzkonzepte.pdf) (abgerufen am 16.03.2020).

**Lebenshilfe Köln:** „Ein respektvoller Umgang miteinander. Gewaltprävention bei der Lebenshilfe Köln“.

unter: [https://www.lebenshilfekoeln.de/media/docs/downloads/LH\\_Gewaltpraevention\\_17x24-NEU-a\\_Ansicht.pdf](https://www.lebenshilfekoeln.de/media/docs/downloads/LH_Gewaltpraevention_17x24-NEU-a_Ansicht.pdf). (abgerufen am 23.09.2019).

**Weissenberger, Gerd:** „Professionelle Deeskalationsstrategien bei psychiatrischen Notfällen (Deeskalationsmanagement für Einrichtungen)“. unter: [http://dgbs.de/fileadmin/user\\_upload/PDFs/Jahrestagung\\_2014/GBS\\_G\\_Weissenberger\\_Professionelle\\_Deescalationsstrategien.pdf](http://dgbs.de/fileadmin/user_upload/PDFs/Jahrestagung_2014/GBS_G_Weissenberger_Professionelle_Deescalationsstrategien.pdf). (abgerufen am 26.05.2017).

**Weltgesundheitsorganisation Europa:** „Weltbericht Gewalt und Gesundheit“. unter: [http://www.who.int/violence\\_injury\\_prevention/violence/world\\_report/en/summary\\_ge.pdf](http://www.who.int/violence_injury_prevention/violence/world_report/en/summary_ge.pdf). (abgerufen am 20.04.2017).

**Wesuls, R., Heinzmann, T., Brinker, L.:** „Professionelles Deeskalationsmanagement (ProDeMa®). Praxisleitfaden zum Umgang mit Gewalt und Aggression in den Gesundheitsberufen“. 2005. unter: <https://www.ukbw.de/fileadmin/media/dokumente/Sicherheit/Gesundheit/bgm/literatur/ProDeMa-Broschuere.pdf> (abgerufen am 16.02.2018).

## 8 Anhang

- Verhaltensregeln in Klarer Sprache (Nutzer\*innen)
- Selbstverpflichtung (Mitarbeitende/ Ehrenamtler\*innen)
- Notfallpläne bei (mutmaßlich) stattgefundenem Gewalt
- Checklist und Protokoll zur Krisenintervention
- Fragen und Arbeitshilfen zur Selbstreflexion Mitarbeitende

### Hinweis

Die folgenden Arbeitshilfen dienen hier lediglich der Ansicht. Sie finden die Dokumente im QMH der Lebenshilfe Münster unter Punkt 2 „Konzepte“.

# Anhang 1

## Verhaltens-Regeln in klarer Sprache

- Bei der Lebenshilfe Münster treffen sich viele unterschiedliche Menschen. Zum Beispiel in den Wohn-Häusern. Oder in den Freizeit-Gruppen.
  - Es soll allen Menschen gut gehen.
  - Alle Menschen haben die gleichen Rechte.
  - Wir haben Respekt vor allen Menschen.
  - Wir passen auf unsere Mit-Menschen auf. Wir zeigen Verständnis und wir nehmen Rücksicht.
- Deshalb gibt es Verhaltens-Regeln.  
Die Verhaltens-Regeln gelten für alle Leute in der Lebenshilfe!

### Wir erlauben keine Form von Gewalt!

- Jemand kann gemeine Sachen sagen: das nennt man „verbale Gewalt“.
  - Jemand kann mich unter Druck setzen oder mir Angst machen: Das nennt man „psychische Gewalt“.
  - Jemand kann mich zum Beispiel schlagen: Das nennt man „körperliche Gewalt“.
  - Jemand kann mich zum Beispiel in meinem Intim-Bereich berühren, obwohl ich das nicht will: Das nennt man „sexuelle Gewalt“.
- Wenn wir Ärger oder Streit oder Gewalt sehen, sagen wir Bescheid!  
→ Oder wir holen Hilfe!  
→ Wenn eine andere Person uns weh tut, sprechen wir darüber!  
→ Oder wir holen Hilfe!

Das ist noch wichtig:

- Wenn wir Gewalt erlebt haben, bekommen wir Hilfe.
- Wenn wir selber aggressiv sind, bekommen wir auch Hilfe.
- Wir werden nicht alleine gelassen!
- Unsere Probleme werden ernst genommen!

### Wir achten auf unsere Sprache!

- Wenn jemand gemeine Sachen sagt, kann das sehr weh tun.
- Wir sprechen freundlich miteinander.  
→ Wir beschimpfen uns nicht.  
→ Wir schreien andere nicht an.

### Wir achten auf persönliche Grenzen!

- Jeder Mensch denkt und fühlt unterschiedlich. Zum Beispiel: Manche Menschen mögen Umarmungen. Andere Menschen haben Umarmungen nicht so gern.
- Wir respektieren die Gefühle von anderen Menschen.  
→ Wir reden darüber, wenn Grenzen verletzt worden sind.  
→ Manche Menschen bekommen Unterstützung in der Pflege.  
→ Auch in der Pflege achten wir auf persönliche Grenzen!

- In der Pflege ist Körperkontakt notwendig. Wir achten darauf, dass jeder sich dabei wohl fühlt!

Das ist noch wichtig:

- Körperkontakte und Berührungen können sich schön anfühlen.
- Körperkontakte und Berührungen können sich aber auch schlecht und falsch anfühlen.
- Wenn wir uns bei Berührungen nicht wohl fühlen, sagen wir Bescheid! Oder wir holen Hilfe!

### Wir achten auf unsere Kleidung

- Wir dürfen anziehen, was uns gefällt. Aber: die Kleidung muss zu der Situation passen. Zum Beispiel: wir gehen nicht mit einer Badehose zur Arbeit.
- Und wir laufen außerhalb unseres (Bade-) Zimmers nicht nackt herum.

### Wir achten auf die Intim-Sphäre

- In manchen Situationen möchten wir von anderen nicht gesehen werden. Zum Beispiel: wenn wir auf der Toilette sind. Oder unter der Dusche stehen.
- In Pflege-Situationen ist deshalb die Tür immer geschlossen. Aber: man muss ohne Probleme in das Zimmer reinkommen können. Und man muss ohne Probleme aus das Zimmer rauskommen können.

Das ist noch wichtig:

- Wir klopfen an, bevor wir in ein Zimmer gehen!

### Wir achten auch auf digitale Privat-Sphäre

- Wir haben ein Recht auf Privat-Sphäre, wenn wir unser Handy benutzen oder unseren Computer
  - Wenn wir Fotos von anderen Leuten machen, müssen wir die Leute vorher fragen.
  - Wir leiten Fotos und Videos nicht weiter.
  - Bei Facebook oder Instagram oder anderen Netzwerken sind Mitarbeitende und Nutzer\*innen der Lebenshilfe Münster nicht privat befreundet.

Ich habe die Verhaltens-Regeln gelesen.

Oder: Mir sind die Verhaltens-Regeln vorgelesen worden.

Ich habe die Regeln verstanden. Und ich werde mich an die Regeln halten.

\_\_\_\_\_  
(Datum/ Unterschrift Nutzer\*in)

\_\_\_\_\_  
(ggf. Datum/ Unterschrift rechtl. Betreuer\*in)



## Selbstverpflichtung

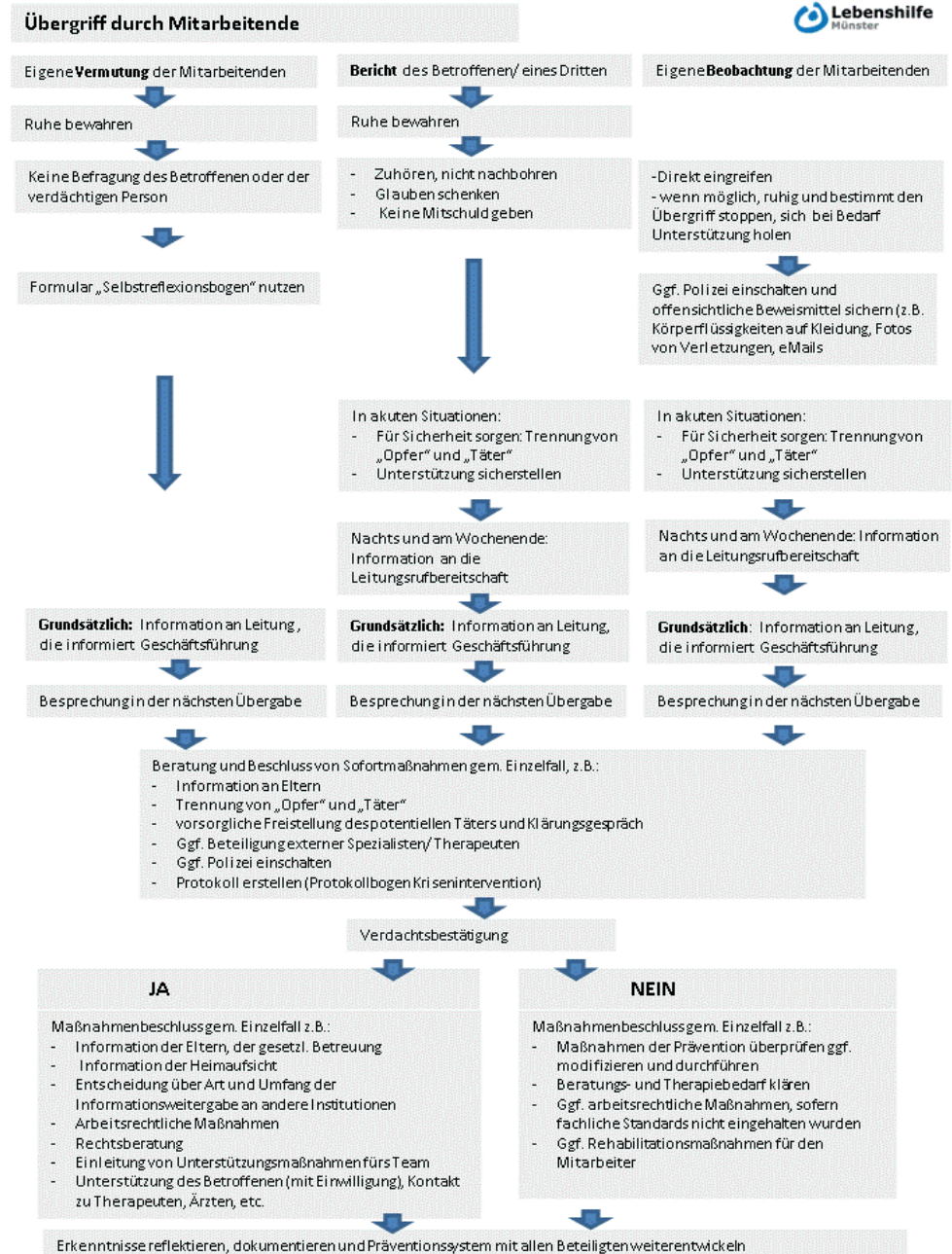
Name: \_\_\_\_\_

für hauptamtlich und geringfügig beschäftigte Mitarbeitende und ehrenamtlich Tätige zum Schutz vor Machtmissbrauch und Gewalt in der Lebenshilfe Münster

1. Ich verpflichte mich, alles in meinen Kräften stehende zu tun, die mir anvertrauten Menschen vor seelischer, körperlicher und sexualisierter Gewalt zu schützen. Ich erkenne diesen Verhaltenskodex an.
2. Ich setze mich dafür ein, dass in meinem Arbeitsbereich eine Kultur der Ansprechbarkeit und ein offenes Klima herrschen.
3. Ich beziehe aktiv Stellung gegen rassistisches, sexistisches, diskriminierendes, ausgrenzendes und gewalttätiges, verbales oder nonverbales Verhalten. Abwertendes Verhalten wird von mir benannt und nicht toleriert.
4. Ich bin mir meiner Vertrauens- und/oder Autoritätsstellung bewusst und nutze keine Abhängigkeiten aus.
5. Meine Arbeit ist getragen von respektvollem Umgang, Wertschätzung und Vertrauen. Ich achte sowohl die Persönlichkeit und Würde der mir anvertrauten Nutzer\*innen und die ihrer Angehörigen als auch die Persönlichkeit und Würde meiner Kolleg\*innen.
6. Ich gestalte die Beziehung zu den mir anvertrauten Menschen transparent und gewährleiste einen verantwortungsvollen Umgang mit Nähe und Distanz. Ich berücksichtige dies auch bei der Nutzung digitaler Medien. Die individuellen Grenzen und die Intimsphäre der anderen werden von mir respektiert. Ich mache keine Fotos der mir anvertrauten Personen mit privaten Aufzeichnungsgeräten.
7. Ich nehme Hinweise auf sexuelle Grenzverletzungen, Übergriffe oder sexuellen Missbrauch durch andere bewusst wahr und werde diese nicht bagatellisieren oder vertuschen. Ich informiere mich über die Verfahrenswege innerhalb der Lebenshilfe Münster im Umgang mit Gewalt und halte diese ein.
8. Mir ist bewusst, dass körperliche Kontakte (z.B. in den Arm nehmen, um zu trösten oder Mut zu machen) von den Nutzer\*innen gewollt sein müssen und ein pädagogisch sinnvolles Maß nicht überschreiten dürfen.
9. Ich bin mir bewusst, dass jede sexualisierte Handlung mit Nutzer\*innen, die mir anvertraut sind bzw. die sich mir anvertraut haben, disziplinarische und/oder arbeitsrechtliche und/oder strafrechtliche Folgen hat.
10. Innerhalb meines Teams gebe ich kollegiales Feedback und spreche auch eigenes Fehlverhalten an. Ich informiere meine Koordination/Leitung bei außergewöhnlichen Vorkommnissen.

Datum / Unterschrift Mitarbeiter\*in \_\_\_\_\_

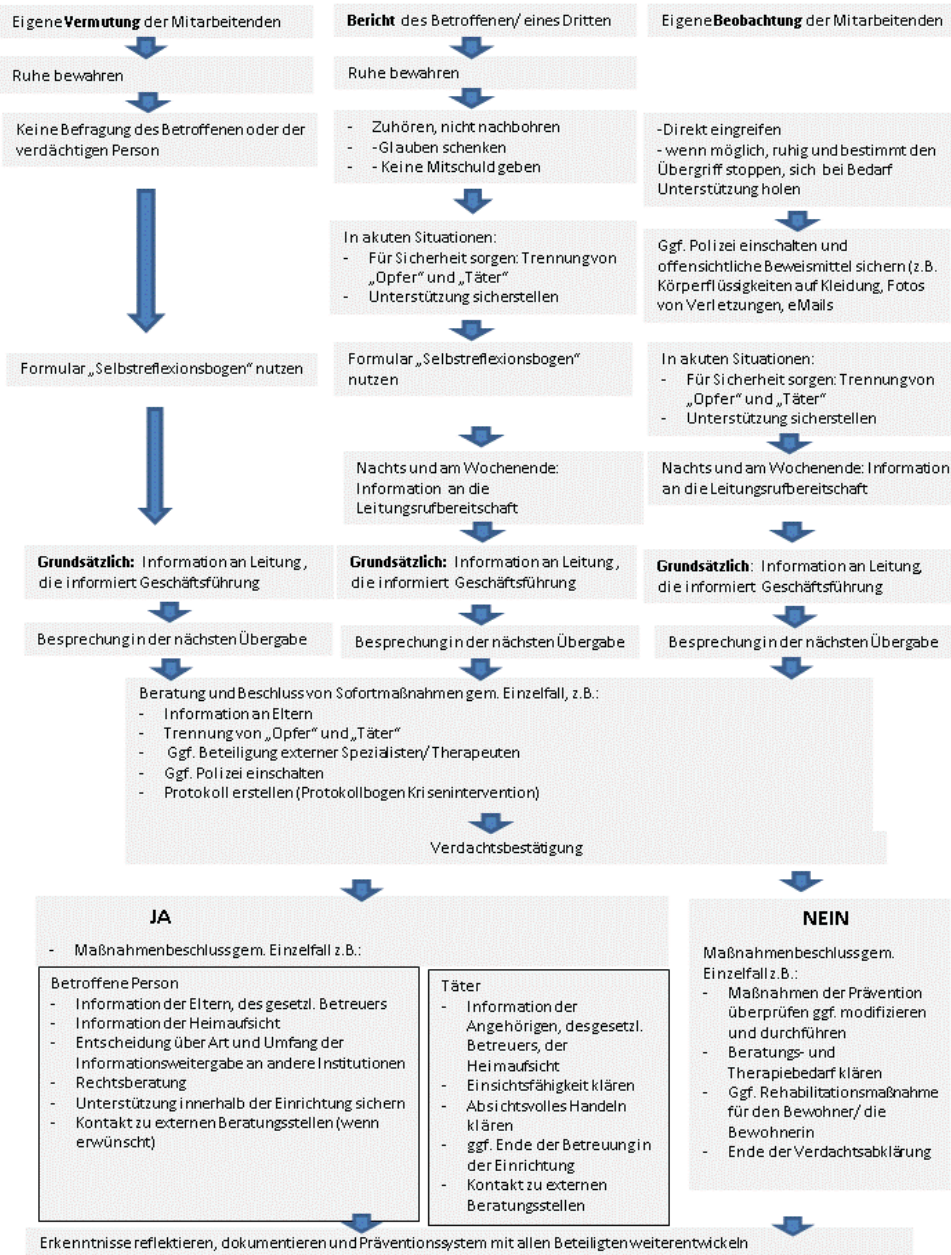
## Notfallpläne bei (mutmaßlich) stattgefundener Gewalt



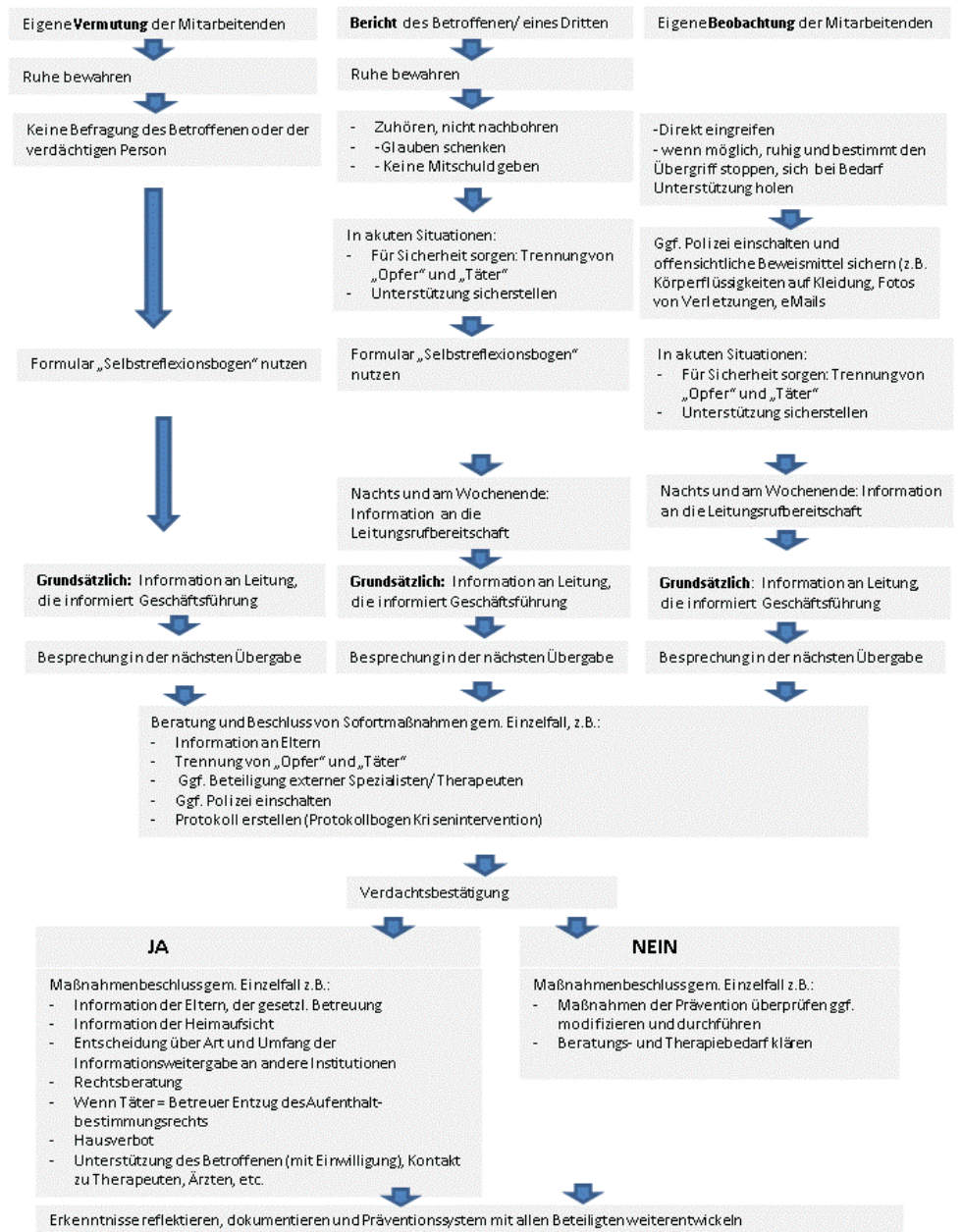
# Anhang 3



## Übergriff durch Menschen mit Behinderung



## Übergriff durch Außenstehende



# Anhang 4

## Checkliste und Protokollbogen zur Krisenintervention

<b>Datum:</b>	
<b>Beteiligte des Krisenteams (Leitung, Mitarbeitende):</b>	

<b>1. Klärung der akuten Problemlage, des Geschehens, des Ereignisses (evtl. detaillierte Aufzeichnungen auf gesondertem Blatt)</b>	
Was ist passiert? Wo? Wann?	
Betroffene/ Beteiligte	
Bereits eingesetzte Maßnahmen und Hilfen	

<b>2. zusätzliche Helfende bzw. Unterstützende zur Bewältigung und Aufarbeitung des Geschehens</b>		
	Name, Tel. Nr.	Verständigt von...am....
Medizinische Hilfe		
Pädagogische Hilfe		
Psychologische Hilfe		
Rechtliche Hilfe		
Polizeiliche Hilfe		
Soziale Hilfe		
Andere Hilfen		

<b>3. Sofortige Maßnahmen: Informationsweitergabe über den Vorfall und den aktuellen Wissensstand (Sachinformationen und Hinweise auf nächste Initiativen, soweit sie für den Adressaten relevant sind)</b>				
	durch wen	in welcher Form	Wann	erledigt
Heimaufsicht				
Gesetzlich Betreuende				
Team				
Sonstige				

Sofortige Maßnahmen: Einzelgespräche mit Betroffenen				
	Wer?	In welchem Rahmen?	Wann?	erledigt
Eltern				
Involvierte Mitarbeitende				
„Opfer“				
„Täter“				
Sonstige				

<b>4. Situationsbezogene weitere Initiativen und Maßnahmen zur Aufarbeitung (Unterstützung, Betreuung, Therapie, Präventionsprojekte, Veranstaltungen)</b>		
Für wen?	Durch wen?	Wann? Wer kümmert sich?

<b>5. Rückmeldungen und Abschlussbesprechung mit den Verantwortlichen und Beteiligten der Krisenintervention</b>		
Datum	Gesprächsteilnehmende	Inhaltliche Zusammenfassung

<b>6. Anmerkungen, evtl. weitere Planung, Konsequenzen, notwendige Überarbeitungen des Schutzkonzeptes</b>

## Anhang 5

### Fragen und Arbeitshilfen zur Selbstreflexion

Menschen, die übergriffiges Verhalten erlebt haben, zeigen möglicherweise nachfolgende Hinweise, Symptome und Folgen. Die Verhaltensbeschreibungen sind als beispielhaft zu verstehen und erheben nicht den Anspruch einer umfassenden Aufzählung. Auch muss die Möglichkeit einer anderen Verhaltensursache bedacht und geprüft werden.

#### Hinweise:

- verbale Andeutungen und Umschreibungen, auch extrem sexualisierte Sprache
- nonverbale Äußerungen (z. B. Zeichnungen, Nachstellen von sexuellen gewalttätigen Handlungen)
- unangemessene Heimlichkeiten oder teure Geschenke, deren Herkunft unklar ist

#### Symptome und Folgen:

- plötzliche und/oder verstärkte Verhaltensauffälligkeiten
- stark sexualisierte Verhaltensweisen (z.B. zwanghaftes Masturbieren)
- Verletzungen im Genitalbereich
- häufige Bauch- und Unterleibsschmerzen
- Schlafstörungen, Alpträume
- aggressives Verhalten gegenüber sich selbst und/oder anderen
- Wahrnehmungsstörungen
- plötzliche Schwindelanfälle (in Zusammenhang mit Flashbacks)
- auffällige Aversionen eines Menschen mit Behinderung, z.B. gegenüber Mitarbeitenden oder anderen Nutzer\*innen
- erhebliche Störungen der Kontaktfähigkeit über das behinderungsspezifische Maß hinaus
- Suchtproblematik
- Depressionen
- Zwänge (z.B. Waschzwang)
- Atembeschwerden
- Angst- und Panikattacken
- Suizidale Gedanken

Der folgende Bogen soll helfen, sich über eine etwaige eigene emotionale Beteiligung klar zu werden, die den Fokus der Wahrnehmung lenken könnte. Dieser Reflexionsbogen ist ausschließlich für den persönlichen Gebrauch bestimmt und findet keinen Eingang in die Dokumentation!

Reflexionsbogen Vermutung/Beobachtung sexualisierte Gewalt	
Was ist der Anlass für meine Vermutung, dass (sexualisierte) Gewalt vorliegt?	
Wer hat wann welche Beobachtung mitgeteilt?	
Was habe ich wahrgenommen?	
Mit wem habe ich mich über meine Beobachtungen ausgetauscht?	
Was lösen die Beobachtungen bei mir aus?	
Gibt es widersprüchliche Gefühle?	
Was würde ich am liebsten tun?	

## Anhang 5

Gibt es alternative Erklärungsansätze für meine Vermutung?	
Was – vermute ich – passiert, wenn ich nicht eingreife?	
Was wünsche ich mir für den Betroffenen?	
Was glaube ich, nicht tun zu dürfen, weil es für den Betroffenen schädlich sein könnte?	
Was sollen meine nächsten Schritte sein?	

### Impressum

Lebenshilfe Münster  
Windthorststraße 7  
48143 Münster  
info@lebenshilfe-muenster.de  
www.lebenshilfe-muenster.de

Die Handreichung wurde sorgfältig erarbeitet.  
Eine Gewährleistung für Aktualität, Richtigkeit und Vollständigkeit kann jedoch nicht übernommen werden.

### Verfasser

Olaf Voigt-Kaßelmann  
(Wohnen & Projekte)

### Verantwortung

Ingo Zimmermann  
(Geschäftsführung)

### Gestaltung

Katharina Könning  
(Unternehmenskommunkation)

### Fotocredits

unsplash  
pixabay

**Stand:**  
Mai 2025



**Lebenshilfe**

Münster • **besonders** normal